

カスタマーハラスメントに対する方針

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社新星苑では、「お客様の幸せの時間をお手伝いすることで社会に貢献します」を経営理念として掲げ、お客様や社会から「必要とされ続ける」存在でありたいと考えております。

そのためには、社員やスタッフひとりひとりが、笑顔で安心して働ける環境づくりも欠かせないものと考え、当社におけるカスタマーハラスメント対応方針を定めました。

何卒ご承知おきいただきたくお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントに取り組む背景

当社の社員やスタッフは、明るく、笑顔で、元気よく、お客様の笑顔のために、チームワークで結果を追求します。

また、変化を恐れず挑戦し、仕事の楽しさを実感しながら、成長し続けることを行動指針としております。

社員やスタッフひとりひとりが、心身ともに健康で、笑顔で安心して働ける環境を整えることによって、お客様により満足いただけるものと考えております。

■ カスタマーハラスメントとは？

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』を想定しております。

株式会社新星苑では、お客様から貴重なご意見・ご指導を賜る場面が多々ございますが、厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準ずる行為を、カスタマーハラスメントと定めました（以下は例示であり、これに限定されるものではありません）。

■ お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ① 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ③ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
- ④ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ⑤ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ⑥ 威圧的な言動
- ⑦ 土下座の要求
- ⑧ 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ⑨ 大声を出すなどの営業妨害行為
- ⑩ 拘束的な行動（不退去、居座り）
- ⑪ 差別的な言動
- ⑫ 性的な言動
- ⑬ 社員やスタッフ個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ⑭ 商品の交換の要求
- ⑮ 金銭補償の要求
- ⑯ 合理的理由のない謝罪の要求
- ⑰ お客様によるその他迷惑行為
- ⑱ SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

■ カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社が判断した場合、サービスの提供や対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士への相談、連絡、通報のうえ、厳正に対処いたします。

■ お客様へのお願い

ほとんどのお客さまには、上記事項にご理解をいただいております。お客様とより良い関係を構築すべく、今後も尽力して参ります。

但し、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に則り対応いたします。

これからも、お客様にとってより良いサービスを提供し、最善の取り組みとなるよう改善を重ねてまいります。

何卒、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

■ 最後に

当社は1966年の創業以来、「サッポロビール園でしか味わえない感動体験」を提供すべく、努力してまいりました。

これからもずっと、経営理念「お客様の幸せの時間をお手伝いすることで社会に貢献します」を実践し、すべてのお客様から「サッポロビール園があって良かった」と感じていただけるよう、更なる努力を続けてまいります。

以上

株式会社新星苑